

Let's make an **i**mpact.

CACマネージドDWSの紹介

CAC

1. サービス概要

1.1. マネージドDWSの特徴

Point 1 ITインフラ領域全般を網羅したアウトソーシングサービス

ユーザー支援からITインフラ領域全般を網羅したシステム運用のアウトソーシングサービス

- 体系化されたユーザー支援(ITサービスポータル、サービスデスク、ナレッジ管理)サービス
- 多様なお客様向けに運用実績のある専門チームによるインフラ領域の運用サービス
- インフラコアシステム(AD/Entra-ID、M365、AWS、Azure、ID管理)の実装サービスも可能

Point 2 快適にシステムを利用できる状態を追求

有効性/実現性を重視しCSI活動により[ゼロタッチオペレーション]へ

- 利用価値のあるナレッジやチャットボットの提供により、ユーザー自己解決向上を推進
- ユーザーからの申請処理やシステム定期作業の自動化により、処理時間の短縮と作業品質の一定化を推進
- システム障害発生時の一次対応を自動化し、復旧時間の短縮を推進

Point 3 グローバル全体を日本主体でサービス運営

グローバルアウトソーサーと協業し当社主体でグローバル全体のマネージドサービスを提供

- 当社は、2019年にCognizant社とパートナーシップ契約を締結(https://www.cac.co.jp/news/topics_191009.html)
- 当社の日本で求められる品質への適切な対応力と、Cognizant社の全世界をカバーするグローバル対応力を組み合わせ、国内だけでなくグローバルにおいても運用サービスを提供

1.2. ITインフラ領域全般を網羅したアウトソーシングサービス

ユーザー支援からITインフラ領域全般を網羅したシステム運用のアウトソーシングサービスです

サービスデスク
(ユーザーサポートサービス)

ICTデバイスLCMサービス
AD管理
ID管理
Microsoft365 Support
アプリケーション配布
ファイル共有サービス
複合機システムサポート
IP電話サポート
ビデオ会議サポート
VDIサポート

サーバーサポート
ストレージ管理
クラウドサポート
ネットワーク運用
セキュリティ運用

マネージドDWS提供範囲



- ・フルアウトソーシングから部分的な運用サービスも提供可能
- ・ITサービス運営の根幹となるITSMプロセス定義支援も可能

※各領域毎のサービス概要は「2.マネージドDWSメニュー」を参照ください

サービス提供ロケーション

サービス提供日/時間帯については、お客様の要望に応じ調整可能です。

CAC本社(東京)

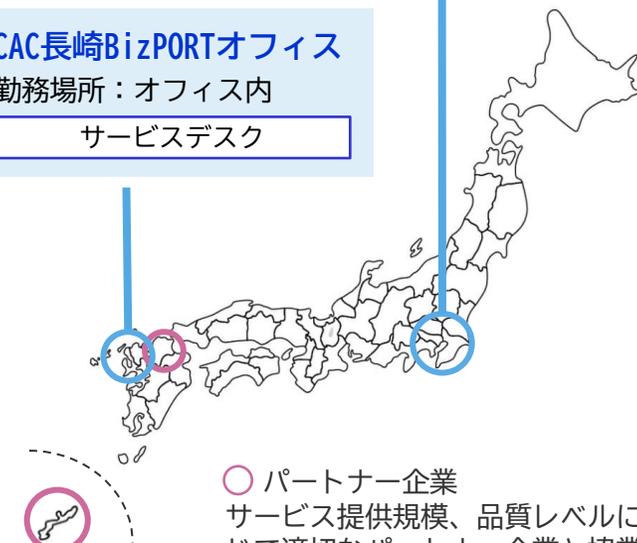
勤務場所：オフィス内 or 在宅

サービスデスク
インフラストラクチャ運用
ITサービス運営

CAC長崎BizPORTオフィス

勤務場所：オフィス内

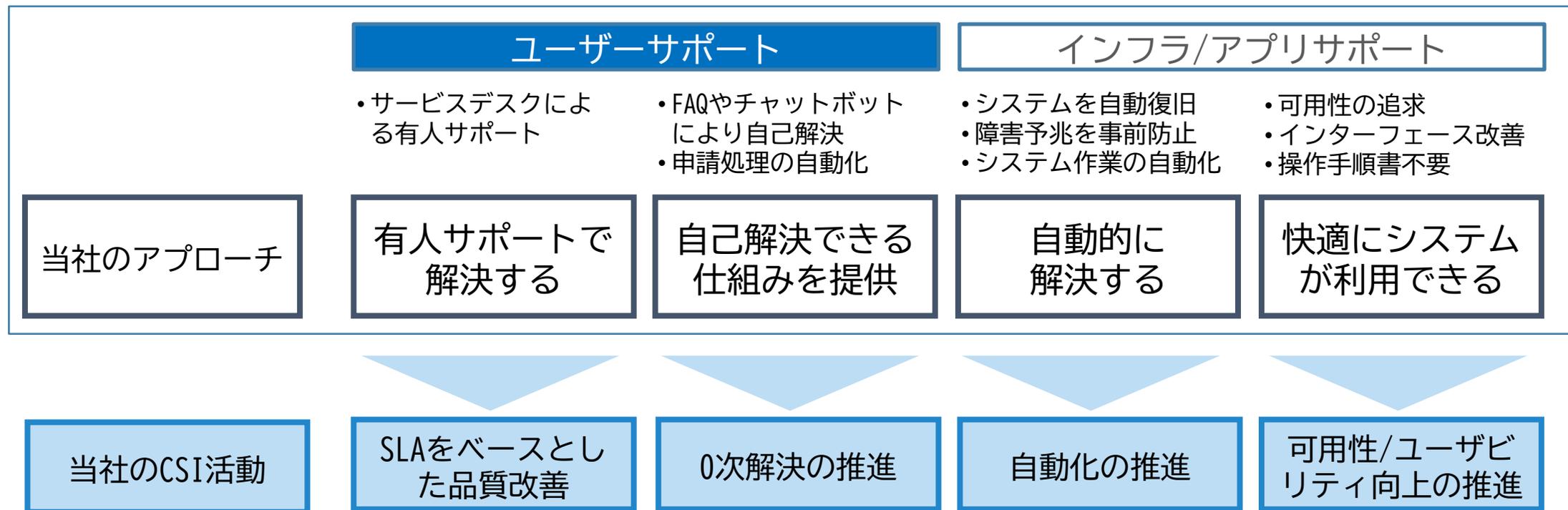
サービスデスク



○ パートナー企業
サービス提供規模、品質レベルに応じて適切なパートナー企業と協業してサービス提供します。

1.3. 快適にシステムを利用できる状態を追求

当社は下記アプローチによりユーザーが快適にシステムを利用できる状態を追求します



当社はCSI活動を通じてDXソリューションを活用し「有人サポート」から「ゼロタッチオペレーション」へ

1.4. グローバル全体を日本主体でサービス運営

グローバルアウトソーサーと協業し当社主体でグローバル全体のマネージドサービスを提供します

当社は、2019年にCognizant社とパートナーシップ契約を締結し(https://www.cac.co.jp/news/topics_191009.html)
当社の日本で求められる品質への適切な対応力と、Cognizant社の全世界をカバーするグローバル対応力を組み合わせ、国内だけでなくグローバルにおいても運用サービスをご提供します。



2017年より、当社とCognizant社のコラボレーションにて複数のお客様へのサービス提供実績を有します。

2. マネージドDWSメニュー

2.1. マネージドDWS 提供サービスメニュー (1/4)

マネージドDWSで提供するサービスメニューは下記の通りです。

ユーザー支援	サービスデスク
企業内ユーザーからのパソコンをはじめ、各システム利用における問い合わせ/依頼を受け付けて、解決までサポートする。またインシデント/ナレッジ分析から「サービス品質向上」、「ユーザーによる自己解決策向上」を推進する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
Windowsパソコン、周辺機器、企業内で利用されているシステムなど、お客様の要望に合わせて対象を決定	・ ユーザーサポートサービス

インフラ運用	ICTデバイスLCMサービス
企業内ユーザーが利用するパソコン、スマートデバイスおよび周辺機器などのICTデバイスのライフサイクルにおける配布計画のサポートから、日々の配布、交換、回収を申請ベースで受け付けて対応する。また故障機器のメーカーへの修理依頼の代行や老朽化した機器の廃棄のサポートも行う。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
お客様導入のデバイスを対象にLCMサービスを提供	・ ICTデバイスLCMサービス

インフラ運用	AD管理
コンピュータ、ユーザー/グループ、グループポリシーなどのオブジェクト管理から、信頼関係(IDフェデレーション含む)、サイト管理、DNS管理などActive Directory(Microsoft Entra ID含む)が提供する機能全般のシステム運用管理を実施する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Microsoft Entra ID(旧Azure AD) ・ Active Directory	・ Microsoft Entra ID実装サービス

インフラ運用	ID管理
企業内における会社、組織、従業員の情報やそれに紐づく、ユーザーIDと属性情報を管理する。お客様が採用しているID管理システムについて、プロダクトに依存することなく運用管理サービスを提供する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
お客様実装のプロダクト/サービスの業務内容を引き継ぐことでサポート実施	・ ID管理システム

2.1. マネージドDWS 提供サービスメニュー (2/4)

(前スライドつづき)

インフラ運用	Microsoft365 Support
Microsoft 365が提供するサービス(Exchange Online、SharePoint Online、Teamsなど)に対するユーザーからの問合せ/依頼を受け付けて、トラブルシューティングや各種オブジェクトの作成/変更/削除まで運用全般をサポートする。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Microsoft 365	・ M365サポートサービス

インフラ運用	アプリケーション配布
コンピュータ(サーバー、PCなど)へ配布するアプリケーションのパッケージの作成から展開計画、配布作業、配布状況の管理を行う。お客様が採用しているアプリケーション配布システムについて、プロダクトに依存することなく運用管理サービスを提供する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Microsoft Endpoint Configuration Manager ・ Microsoft Intune	・ Windows Autopilot実装サービス

インフラ運用	VDIサポート
企業内もしくはクラウド環境に実装されている仮想デスクトップ環境そのものの管理作業(仮想ホスト、仮想デスクトップ、リソース、パフォーマンス)や、ユーザーからの仮想デスクトップ利用における問合せ/依頼の対応を実施する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Citrix Virtual Apps and Desktops ・ Azure Virtual Desktop ・ AWS WorkSpaces	・ Azure Virtual Desktop構築サービス

インフラ運用	ファイル共有サービス
企業内で利用される各種ファイルを管理するシステムに対し、サービス状況の監視や、ユーザーからの問合せ/依頼を受け付けて、トラブルシューティングや各種オブジェクトの作成/変更/削除まで運用全般をサポートする。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Windowsファイル共有サービス ・ Box	-

2.1. マネージドDWS 提供サービスメニュー (3/4)

(前スライドつづき)

インフラ運用		複合機システムサポート	
パソコンから企業内に設置されている複合機のプリントサービスにまつわるユーザーからの問合せ対応を実施する。また複合機の新規導入/交換/撤去時にプリントサービスに関連する作業をサポートする。			
サポート対象プロダクト/サービス		当社関連ソリューション/サービス	
お客様実装のプロダクト/サービスの業務内容を引き継ぐことでサポート実施		-	

インフラ運用		IP電話サポート	
企業内に設置されているのIP電話におけるユーザーからの問合せ対応を実施する。また新規導入/交換/撤去時に関連するシステム作業をサポートする。			
サポート対象プロダクト/サービス		当社関連ソリューション/サービス	
お客様実装のプロダクト/サービスの業務内容を引き継ぐことでサポート実施		-	

インフラ運用		ビデオ会議サポート	
企業内に設置されているビデオ会議システム(デバイス)にまつわるユーザーからの問合せ対応を実施する。また新規導入/交換/撤去時に関連するシステム作業をサポートする。			
サポート対象プロダクト/サービス		当社関連ソリューション/サービス	
お客様実装のプロダクト/サービスの業務内容を引き継ぐことでサポート実施		-	

2.1. マネージドDWS 提供サービスメニュー (4/4)

(前スライドつづき)

インフラ運用	サーバーサポート
企業内に設置されているサーバーのOS/Databaseにまつわるインシデント対応、構成変更、キャパシティ管理、パッチ適用などの管理業務を行う。またサーバーの新規設置/撤去に関連するシステム作業をサポートする。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Windowsサーバー / Linuxサーバー ・ Microsoft SQL	-

インフラ運用	クラウドサポート
AWS/Azureクラウド環境におけるテナントの維持管理から、依頼ベースでの各種リソースの提供/変更/削除を実施する。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ Microsoft Azure ・ AWS	・ enterpriseCloud+ (AWS)

インフラ運用	ネットワーク運用
ネットワーク機器の監視からアラート検知時の障害対応、証明書更新やライセンス適用などの定期作業、設定変更やバージョンアップなどの変更作業を実施します。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
・ マルチベンダー対応 ※詳細はお問合せください。	-

インフラ運用	セキュリティ運用
セキュリティ装置(Firewall, IDS/IPF, WAF)の検知ログの分析からインシデント通知と是正処置、パソコンやサーバーのエンドポイントに実装されているセキュリティソフトウェアから通知されてくるアラート検知時の対応を実施します。	
サポート対象プロダクト/サービス	当社関連ソリューション/サービス
お客様実装のセキュリティ装置、セキュリティソフトウェアがサポート可能です。	-

お問い合わせ先

CACマネージド デジタルワークスペース サービスに関するお問い合わせは、
下記までご連絡ください。

株式会社 **シーエーシー**

マネージドDWS担当

TEL : 03-6667-8059

E-Mail : cac-mgds@cac.co.jp

※記載されている製品名等は各社の商標または登録商標です。

CAC